

**ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS PENUMPING
KOTA SURAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Meraih Derajat Sarjana
S-1 KEPERAWATAN



Disusun Oleh :

**NAMA : AGUS HUFRON
N I M : J.220050007**

**FAKULTAS ILMU KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2007**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS PENUMPING
KOTA SURAKARTA**

Disusun oleh:

AGUS HUFRON
NIM : J.220050007

Telah di setujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Supratman, SKM, M.Kes.
Tanggal : 15 Februari 2007

Agus Sudaryanto, S.Kep.Ns.
Tanggal : 24 Februari 2007

PENGESAHAN

**ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS PENUMPING
KOTA SURAKARTA**

AGUS HUFRON
NIM : J.220050007

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 28 Februari 2007

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Supratman, SKM, M.kes. (_____)
2. Agus Sudaryanto, S.Kep.Ns. (_____)
3. Sulastri, S.Kp., M.Kes. (_____)

Surakarta, 28 Februari 2007

Fakultas Ilmu Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dekan,

Prof. Dr. Teuku Jacob, MS., MD. DSc.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Allah kamu berharap”.
(QS. Alam Nasyrah : 6-8)

Sabar bukanlah sikap pasif, sabar adalah berusaha dengan penuh kesungguhan dan segala daya upaya mengharap ridho Allah SWT. Apabila kegagalan yang datang, bukanlah Allah tempat segala kesalahan dilemparkan, tetapi segera koreksi diri dan mencari jalan lain dengan tetap di jalan Illahi.
(Ali Bin Abi Tholib)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati Kupersembahkan karya ini untuk:

1. Ibu dan ayahku yang selalu saya hormati dan patuhi
2. Istriku tercinta yang selalu mendukung saya.
3. Anakku yang selalu saya sayangi dan banggakan
4. Para pembaca yang budiman
5. Almamater tercinta.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta karuniaNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan Fakultas Ilmu Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Bambang setiadji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Teuku Jacob, MS, MD.DSc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Prof. Dr. Ibrahim Nuhriawangsa, SpS., SpKJ selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Arum Pratiwi, S.Kp., M.Kep. selaku Sekretaris Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. dr. Ida Nurnani Selaku Kepala UPTD Puskesmas Penumping yang telah memberi ijin penggunaan lahan penelitian.

6. Supratman, SKM, M.Kes., selaku Pembimbing I yang penuh kesabaran dan teliti memberikan petunjuk dan pengarahan sehingga selesainya skripsi ini.
7. Agus Sudaryanto, S.Kep.Ns. selaku Pembimbing II yang dengan teliti dan penuh kesabaran memberikan petunjuk dan pengarahan sehingga selesainya skripsi ini.
8. Sulastri, S.Kp. M.Kes. selaku Dewan Penguji yang telah memberi saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
9. Responden / Pasien di Puskesmas Penumping Surakarta yang bersedia memberikan sumbangsih atas kemudahan dalam pengambilan datanya.
10. Kedua orang tua, Istri dan anakku tercinta, trimakasih atas dorongan dan dukungannya.
11. Semua rekan kerja, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas kerjasama dan persahabatannya selama ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu saran dan masukan sangat penulis harapkan dan akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

Jazakumullah khairan katsiran.

Surakarta, Feberuari 2007

Penulis.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Sistem Pelayanan Kesehatan	8
2. Sistem Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	9
3. Pelayanan Kesehatan	10
4. Kualitas Pelayanan Kesehatan	11
5. Penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan	12
6. Pendekatan Mutu Pengguna Pelayanan Kesehatan	14
7. Kepuasan	17
8. Karakteristik Pasien	19
B. Kerangka Teori	20

	C. Kerangka Konsep	21
	D. Hipotesis Penelitian	21
BAB III.	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Rancangan Penelitian	22
	B. Populasi dan Sampel	22
	C. Subyek Penelitian	25
	D. Variabel Penelitian	25
	E. Definisi Operasional	26
	F. Instrumen Penelitian	27
	G. Jalannya Penelitian	28
	H. Analisis Data	31
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Pasien Puskesmas Penumping	33
	B. Analisis Univariat	36
	C. Analisis Bivariat	42
	D. Pembahasan Hasil Analisis	49
	E. Keterbatasan Penelitian	55
BAB V.	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	56
	B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1. Ringkasan hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel IV.1. Distribusi pasien menurut jenis kelamin	34
Tabel IV.2. Distribusi pasien menurut umur	34
Tabel IV.3. Distribusi pasien menurut tingkat pendidikan	35
Tabel IV.4. Distribusi pasien menurut tingkat pendapatan	36
Tabel IV.5. Distribusi persepsi pasien tentang kehandalan	38
Tabel IV.6. Distribusi persepsi pasien tentang ketanggapan.....	38
Tabel IV.7. Distribusi persepsi pasien tentang keyakinan	39
Tabel IV.8. Distribusi persepsi pasien tentang perhatian.....	39
Tabel IV.9. Distribusi persepsi pasien tentang penampilan	40
Tabel IV.10. Distribusi persepsi pasien tentang mutu pelayanan	41
Tabel IV.11. Distribusi responden tentang kepuasan	41
Tabel IV.12. Hubungan antara kehandalan dengan kepuasan	42
Tabel IV.13. Hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan	43
Tabel IV.14. Hubungan antara keyakinan dengan kepuasan	44
Tabel IV.15. Hubungan antara perhatian dengan kepuasan	45
Tabel IV.16. Hubungan antara penampilan dengan kepuasan	46
Tabel IV.17. Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Bagan 1. Skema Hubungan Elemen-Elemen Dalam Sistem	9
Bagan 2. Skema Kepuasan Pelanggan	19
Bagan 3. Skema Kerangka Teori	20
Bagan 4. Skema Kerangka Konsep	21
Bagan 5. Grafik Karakteristik Pasien	33
Bagan 6. Grafik Persepsi Pasien Tentang Mutu	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Pernyataan Menjadi Responden
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reability
Lampiran 4	Deskripsi Data Penelitian
Lampiran 5	Tabulasi Silang Variabel Penelitian
Lampiran 6	Hasil Analisis Regresi logistik

ABSTRAK

Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta.

Agus Hufron

Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberi pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar. Hasil survey tim QA Puskesmas Penumping atas kunjungan pasien pada awal tahun 2006 menunjukkan hasil bahwa 3% pasien menyatakan tidak puas, 21% pasien kurang puas, 49% pasien cukup puas dan 17% menyatakan puas. Untuk menganalisis hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta, dilakukan penelitian dengan metode deskriptif korelasi, data diambil dengan cara memberi kuesioner kepada 111 pasien / keluarga yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Penumping secara acak atau *simple random sampling*, data diolah serta dianalisis dengan *regresi logistic*. Hasil penelitian menunjukkan 1). 37,8 % pasien menyatakan mutu pelayanan masih rendah, dan 39,6% menyatakan kepuasan pasien masih rendah. 2). Berdasarkan uji statistik membuktikan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. 3). Berdasar hasil uji multi variat ternyata sub variabel mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Penumping secara bersama-sama memberi kontribusi sebesar 59,9 % terhadap kepuasan pasien. Saran bagi Puskesmas untuk meningkatkan disiplin dan mengikuti pelatihan bagi karyawan sesuai dengan profesinya.

Kata Kunci : Persepsi Pasien, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Analysis of the Relation Between the Patient Perception About Quality of Health Service with the Level Satisfaction of Patients in Penumping Health Service Center of Surakarta City
Agus Hufon

Health Service Center is one of the health service of society that have fundamental duty to give construction of health of elementary health service and society. Result of QA Penumping Health Service Center survey team to the patients that visit in the early year of 2006 shown result that 3% patients express dissatisfy, 21% patient less satisfy, 49% patients enough satisfy and 17% expressing satisfy. To analyse the relation between the patient's perception about the quality of health service with story level of satisfaction patient in Penumping Health Service Center of Surakarta City, done by research with descriptive correlation method of the data is taken by giving kuesioner to 111 patients / families that are use the health service in Penumping Health Service Center with random sampling, the data is processed and also analysed with logistic research. The Result of regresi shown that 1). 37,8 % patients express the quality of service is still lower, and 39,6% expressing satisfaction of patients is still lower. 2). According to the statistical test, prove that there are relation which are positive and signifikan between the quality of health service with satisfaction of the patients in Penumping Health Service Center of Surakarta City. 3). Based on the result of multi variant test in the reality of variable sub quality of the health service in Penumping Health Service Center by giving contribution to get equal to 59,9 % to satisfaction of the patients. Health Service Center suggested to increase its discipline and to join the employees to the training program according to its profession.

Key word : Patient Perseption, Quality Of Service, Satisfaction of Patient